

RC Auto – Quanto mi costi?

Progetto finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico



RC Auto quanto mi costi? Il servizio

Rapporto di Ricerca su:

- Caratteristiche dell'utente
- Canali distributivi
- Informazione
- Servizio



Progetto finanziato da | Ministero dello sviluppo Economico

RC Auto – Quanto mi costi

Rapporto di Ricerca

- Ad Adiconsum è stato assegnato, tra gli altri, il compito di verificare il livello di informazione e del servizio che viene prestato al consumatore al momento di scegliere e contrarre una polizza assicurativa per la responsabilità Civile.

Rapporto di ricerca

- Per far questo abbiamo ritenuto corretto rivolgerci ad un'utenza il più vicino possibile al neofita, cioè colui che è al primo approccio con la RC Auto ed affronta questa problematica per la prima volta. Quindi abbiamo volutamente predisposto e presentato un'intervista ad utenti delle autoscuole, dove i neofiti sono in maggioranza rispetto all'utenza evoluta che ci si incontra e che pur abbiamo voluto intervistare per avere comunque un campione misto.

Rapporto di ricerca

- Le interviste sono state effettuate nei mesi di dicembre e gennaio in quattro autoscuole che, e le ringraziamo per essersi prestate a questo esperimento, si trovano in ubicazioni estremamente diverse nel territorio italiano. Per la precisione 1 a Roma, 1 a Napoli, 1 a Torino ed una a Verona. L'utenza coinvolta è stata quella che era in stato di apprendimento per il conseguimento del titolo di guida, giovanio che lo avevano appena conseguito e la normale utenza che si rivolge alle autoscuole per il rinnovo del titolo stesso. In totale 77 interviste ognuna composta di 16 domande. L'articolazione delle domande, oltre che comprendere il profilo dell'utente che risponde: genere, età, titolo di studio, occupazione, regione di appartenenza vertevano sull'argomento specifico nella seguente declinazione:

Rapporto di Ricerca

- *Ritiene che le informazioni che vengono date alla stipula di un contratto RC Auto siano esaurienti per una scelta consapevole della polizza?*
- *E' al corrente che tra novembre del 2012 ed oggi sono intervenute delle modifiche sostanziali al rapporto tra cliente ed assicuratore ed ai contratti RC Auto?*
- *Tra i cambiamenti operati è di particolare importanza l'abolizione del tacito rinnovo, sa di che si tratta?*
- *Per la scelta di una polizza rc auto lei o la sua famiglia usa rivolgersi ad una agenzia tradizionale o preferisce aderire alle offerte del web?*
- *Nel caso la sua preferenza sia per l'offerta via web consulta il preventivatore della compagnia sul proprio sito istituzionale, un preventivatore comparativo di un operatore privato o il preventivatore istituzionale dell'IVASS ?*

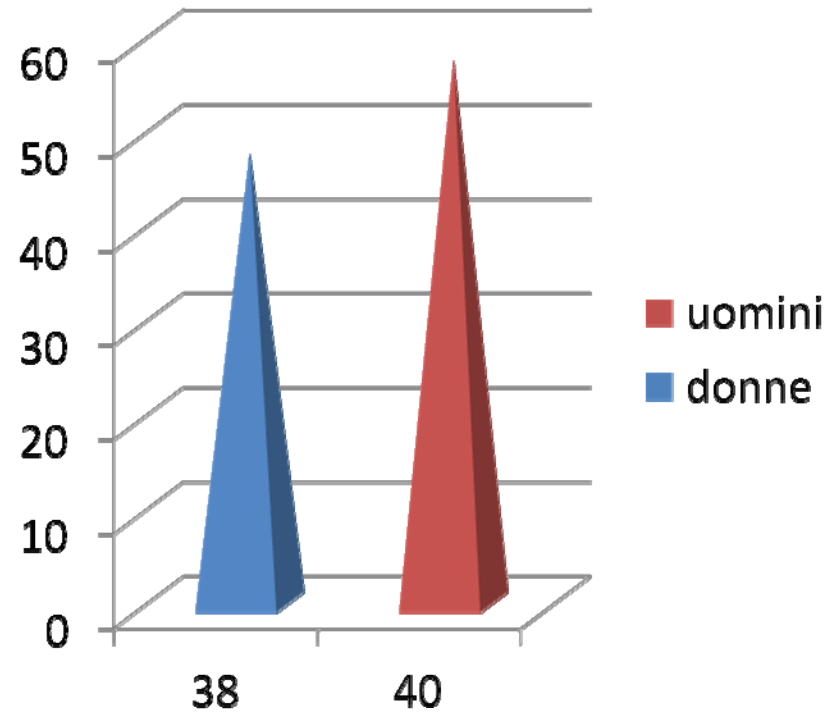
Rapporto di ricerca

- *Nel caso abbia effettuato nel passato delle preventivazioni usufruendo di preventivatori comparativi ha trovato la sua migliore offerta da questi, da un agente tradizionale, direttamente dalla compagnia ?*
- *In caso di sinistro, ha ricevuto alla consegna della denuncia tutte le informazioni inerenti la procedura da seguire per la liquidazione del danno ?*
- *Nel caso la risposta precedente fosse stata negativa, la mancata informazione è ascrivibile ad un agente tradizionale, ad un operatore web o direttamente alla compagnia?*
- *La liquidazione del danno, fatta tramite assegno o bonifico bancario, è avvenuta nei tempi previsti dalla normativa e comunque non superiori a 30 giorni dall'accettazione dell'offerta?*
- *E' al corrente che, in caso di divergenza su un sinistro rc auto, esiste una apposita procedura di conciliazione?*

Il genere degli intervistati

Partecipanti

uomini	40	52%
donne	38	48%



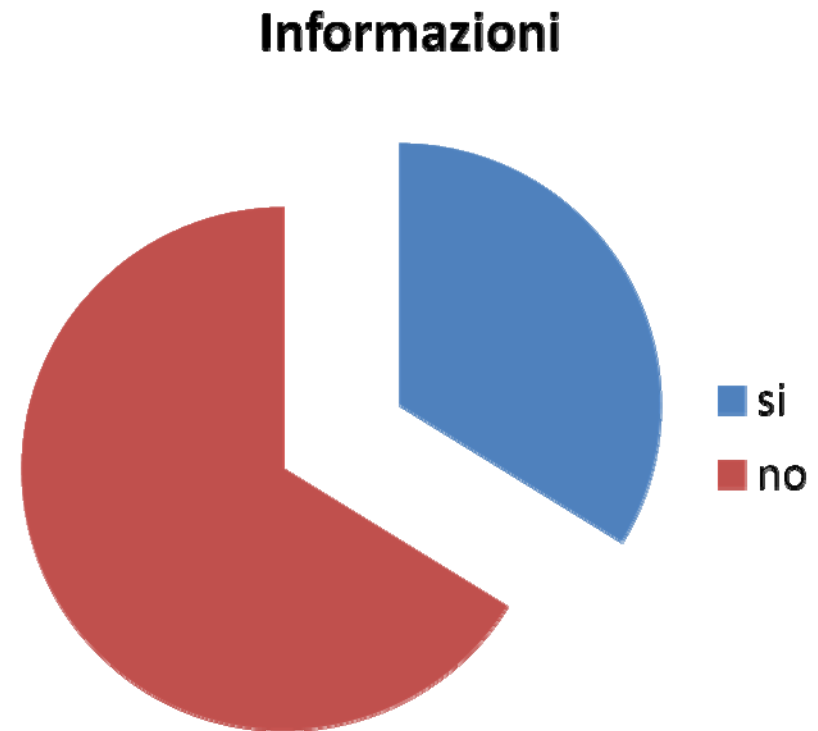
Il genere degli intervistati

- Una leggerissima predominanza di uomini sulle donne per una differenza di sole 3 unità, 40 uomini e 37 donne per un totale di 77 interviste.

Sulle informazioni rese al momento della stipula

Informazioni contrattuali

Informazioni esaurienti	26	33,8%
Informazioni insufficienti	51	66,2%

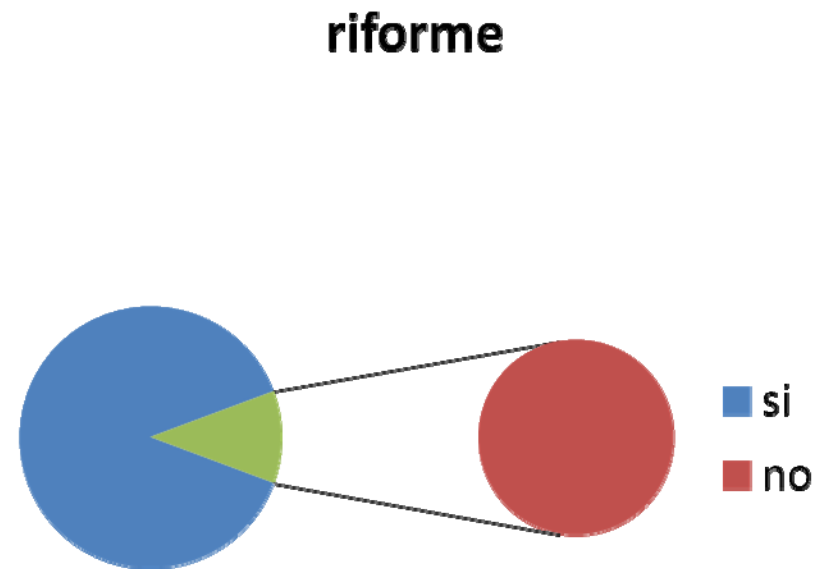


Informazioni Contrattuali

- Dopo aver esemplificato al consumatore le informazioni che sarebbe necessario avere preliminarmente abbiamo rivolto ad ognuno la domanda, il risultato è che soltanto un terzo circa degli intervistati hanno riconosciuto nelle informazioni acquisite alla stipula del contratto quelle effettivamente necessarie per un acquisto consapevole ed adeguato alle proprie esigenze

Sulla conoscenza delle riforme

Conosce riforme sulla rc auto	15	19,5%
Non conosce le riforme	62	80,5%

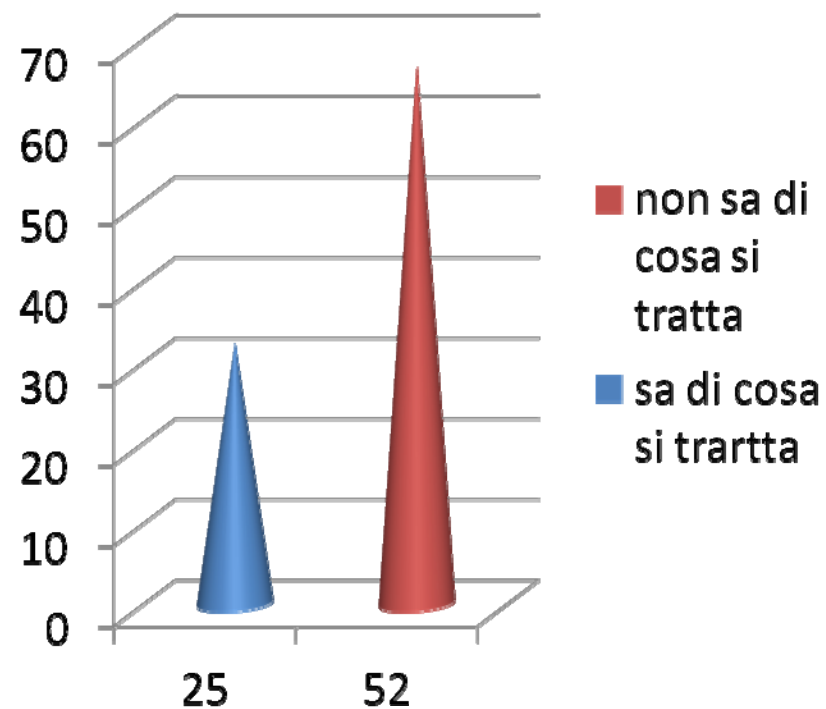


Conoscenza delle riforme

- Malgrado i media ne abbiano parlato diffusamente, le riforme alla rc auto inserite nel cresci Italia e nel decreto di stabilità sono per lo più sconosciute ai cittadini, una carenza gravissima visto che con questo prodotto sicuramente tutte le famiglie italiane ci hanno a che fare. Meno del 20% di informati e purtroppo non bene informati.

Sul tacito rinnovo

Sa di che si tratta	25	32,5%
Non sa di che si tratta	52	67,5%

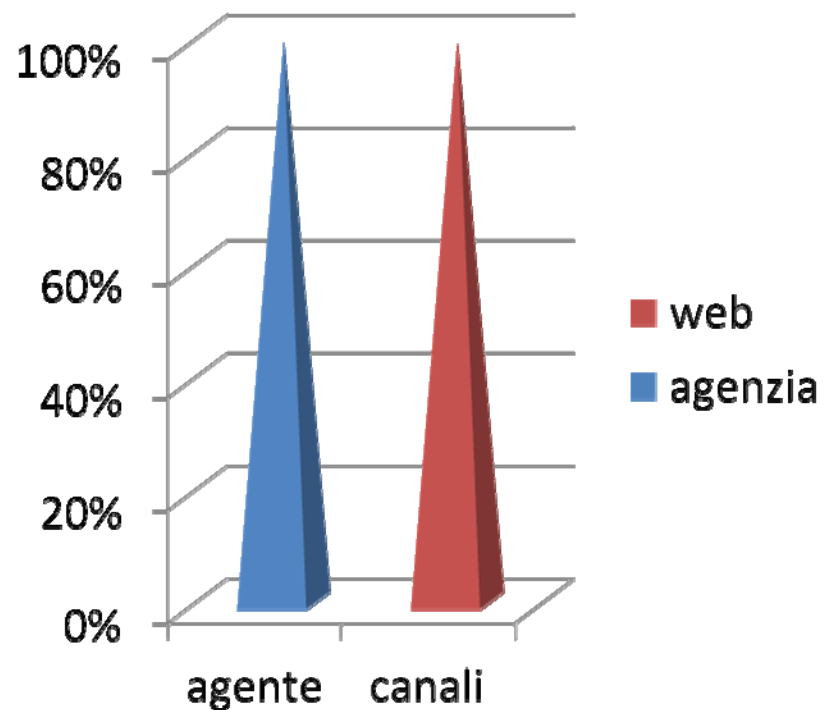


Tacito rinnovo

- Appena il 32 % dei cittadini è informato sul significato di tacito rinnovo e sugli effetti che produce sul proprio contratto per la RC Auto

A chi si rivolge per l'acquisto

Ad una agenzia	45	58,5%
A canali web	32	41,5%

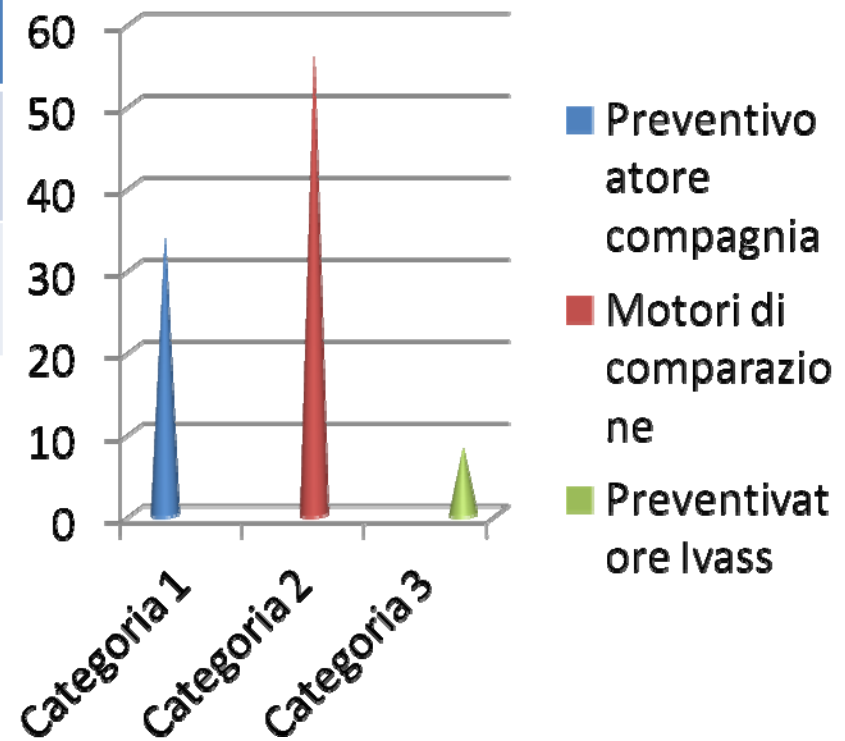


A chi si rivolge per l'acquisto

- Il risultato di questa slides è fortemente influenzato dal fatto che la maggioranza degli intervistati sia giovane o/o comunque abbia una cultura superiore, quindi internet e i canali web non sono un tabù ma un vero riferimento

Per fare un preventivo

Preventivatore compagnia	17	34,6%
Motori di comparazione	28	57,1%
Preventivatore ivass	4	8,3%

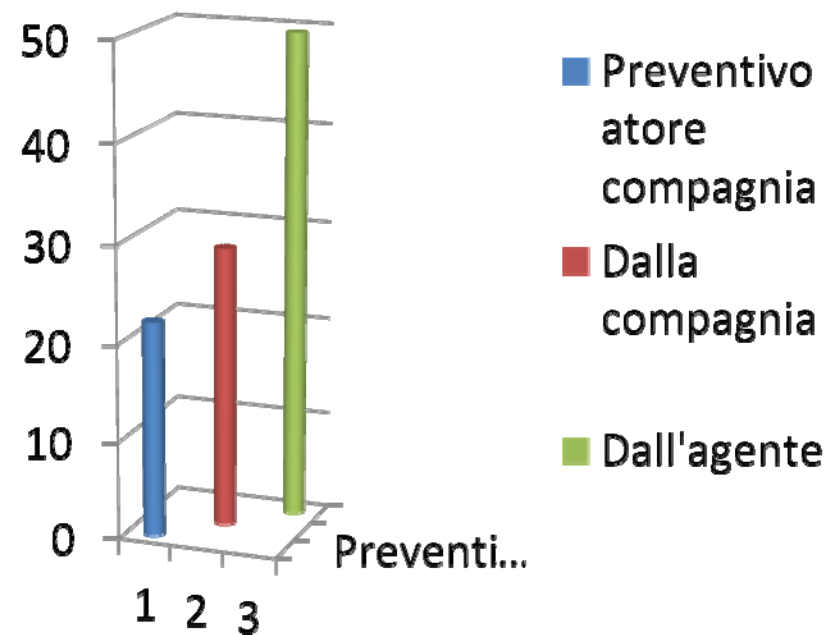


A chi si rivolge chi sceglie il web per preventivare

- In questo campione di persone molti provano la preventivazione sul web, è interessante vedere come canali di preventivazione e vendita privati, supportati da costante e martellante pubblicità scalzino nettamente il preventivatore istituzionale tenuto dall'Ivass, a questo solo il 4% delle preferenze. Eppure è sicuramente il più affidabile e neutrale.

Dove l'offerta migliore

Dal preventivo ore	17	22%
Dalla compagnia	22	28,6%
Dall'agente	38	49,4%

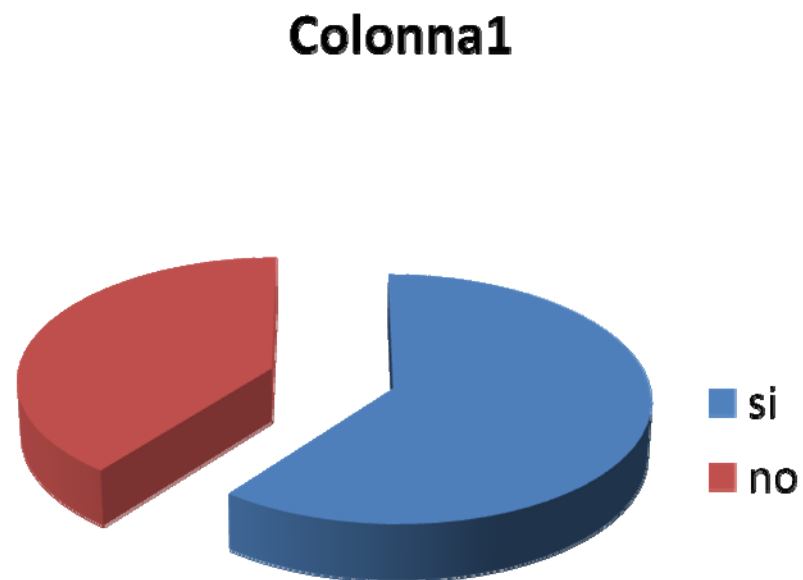


Dove l'offerta migliore

- La riscossa del canale di distribuzione tradizionale, qui la possibilità di scontare la polizza usufruendo della flessibilità tariffaria adattata al singolo cliente permette, seppur in un campione sbilanciato sui giovani, il recupero di ben quasi il 50% dell'utenza.

In caso di sinistro le informazioni

Sono esaudienti	46	60,5%
Sono insufficienti	30	39,5%



Le informazioni sul sinistro

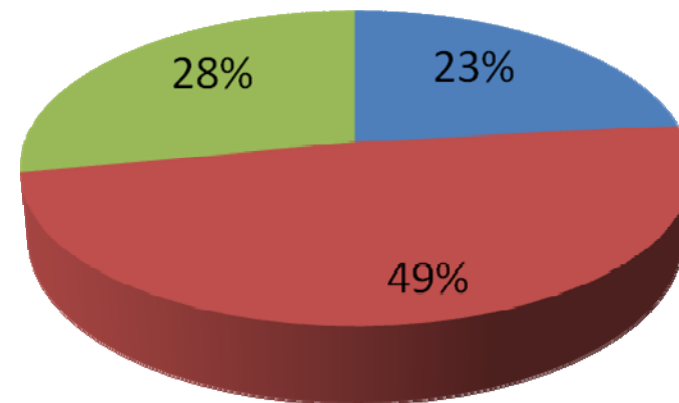
- Finalmente una domanda che dà luogo ad una risposta positiva, due terzi del campione ritengono sufficienti le informazioni sul sinistro e sulle procedure da seguire per la sua liquidazione

Quando insufficienti di chi la responsabilità

Agente	10	23,3%
Compagnia diretta	21	48,8%
Operatore web	12	27,9%

responsabile della cattiva informazione

■ Agente ■ Compagnia ■ web



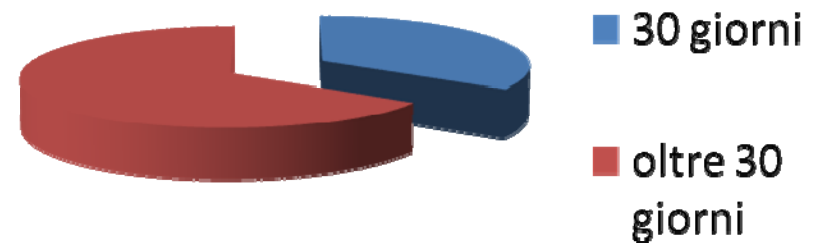
Chi meno preciso sulle indicazioni relative ai sinistri

- Nel caso in cui ci si possa lamentare delle indicazioni ricevute, partendo dall'operatore prescelto in fase di stipula del contratto, ecco nuovamente che il canale tradizionale torna al successo essendo il più preciso, o meglio in questo caso, il meno impreciso nell'assistere il proprio cliente alle prese con la polizza ed il sinistro.

Il risarcimento arriva in tempo?

Entro 30 gorni	26	34,2%
Oltre 30 gorni	50	65,8%

risarcimento



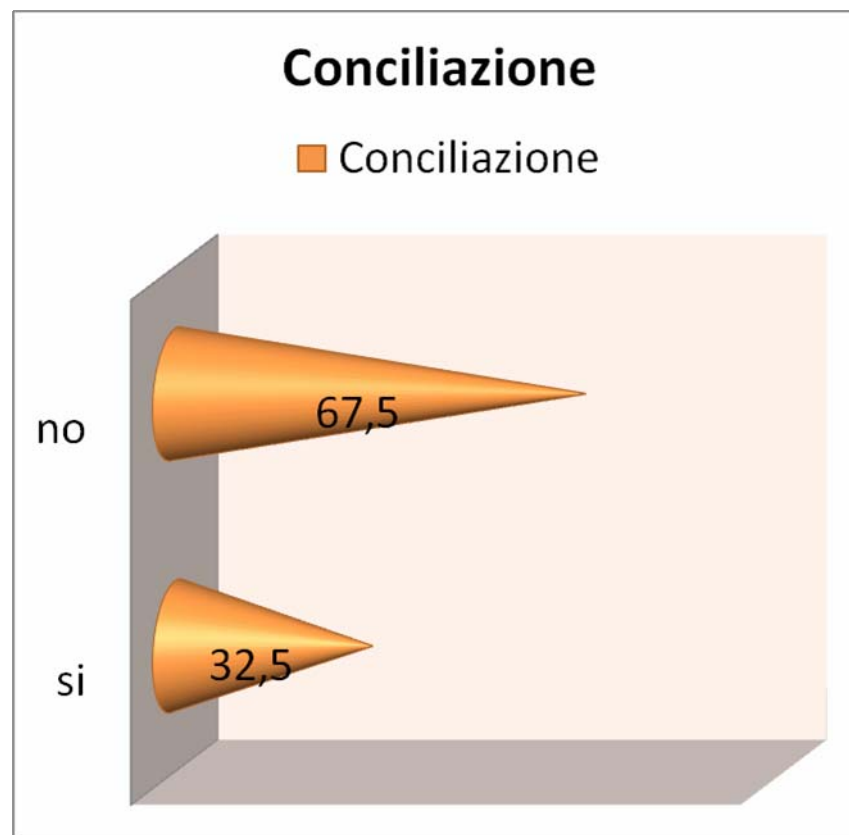
Tempi di liquidazione

- Nella discussione successiva alla compilazione del questionario il tempo di liquidazione di un danno è stato sicuramente il punto più dibattuto. Infatti si attribuisce a questo parametro non solo il valore di disservizio ma un vero e proprio elemento di giudizio rispetto all'efficienza dell'impresa. Purtroppo il risultato è pessimo, 2 terzi del campione lamentano tempi di liquidazione troppo lunghi

Conosci la procedura di conciliazione?

Confusione totale tra mediazione e conciliazione

Si	25	32,5%
No	52	67,5%



Conciliazione

- Introdotta con un accordo tra consumatori e Imprese di assicurazione nel 2004 è ancora totalmente sconosciuta all'utenza, le 25 risposte positive sono risultate un effetto della confusione fatta dai diretti interessati con la mediazione, non più obbligatoria.

Conclusioni

- Praticamente il nostro scopo era quello di individuare il grado di consapevolezza del consumatore rispetto all'acquisto che stava facendo, ma anche il grado di informazione e, ancor meglio, di corretta informazione, che questi riceveva in fase precontrattuale, nonché laddove la polizza fosse esistente, il livello del servizio prestato nella fase post vendita e la conoscenza di procedure alternative alla giustizia ordinaria esistenti.
- Le risposte ottenute sono portatrici della conferma che ci sia ancora molto da fare nell'informazione corretta, molti si rivolgono al web, per un preventivo, usano preventivatori che non sanno essere degli operatori commerciali comuni esattamente come può essere operatore commerciale un agente di assicurazione, prevale la considerazione che nel web si possa risparmiare, quando la corretta informazione sarebbe quella che nel web si può avere una indicazione del prezzo di tariffa, ma non certo l'indicazione del prezzo anche scontato o personalizzato sul richiedente e che tra personalizzazione e tariffa la differenza a volte può essere notevole.

- Ciò che maggiormente sfugge è che nel web, se l'operatore è un intermediario qualsiasi, c'è assoluta carenza di informazioni complete sulle garanzie. Conducente esperto, Guida esclusiva sono condizioni limitanti l'utilizzo del mezzo e non semplici parametri di sconto, non è stato raro individuare utenti con polizze contratte limitate al conducente esperto, quindi escludenti la guida della persona al di sotto dei 25 Anni utilizzate su un veicolo che venisse normalmente utilizzato dall'intero nucleo familiare anche in presenza di neopatentati, quindi esponendosi al rischio, in caso di incidente, di essere esposti a rivalse da parte della compagnia sul proprietario.
- Quindi un mito da sfatare l'economicità di un operatore web in termini di adeguatezza del prodotto rispetto le effettive necessità del contraente.
- Altro mito da sfatare è quello dell'economicità dell'operatore diretto o dell'intermediario che opera nel web. In realtà una compagnia diretta tara la propria tariffa su una fascia di utenza che corrisponde esattamente al cliente che si desidera assicurare, di fatto esclusa questa fascia per tutti gli altri utenti la risposta più economica resta quella dell'agente o dell'intermediario indifferenziato web, con la differenza che l'agente spiega solitamente meglio e riesce anche a personalizzare meglio il prodotto che vende, questo anche grazie alla possibilità di fare sconti usufruendo di una certa e spesso notevole disponibilità data dalla flessibilità tariffaria.

- Sul servizio post vendita, ed in particolare sulla liquidazione dei sinistri la risposta è stata appena, appena migliore dell'informazione, infatti si sconta un minore accompagnamento nella procedura di liquidazione da parte di chi sceglie il web per contrarre una polizza che diventa sempre più servizio quando ci si avvicina all'intermediario tradizionale, si sconta anche una certa tendenza ad allungare i tempi di liquidazione che restano confinati poco sopra il 30% nei 30 giorni.
- Sconcertante la assoluta disinformazione sull'esistenza di una procedura di conciliazione tra compagnie e consumatori, l'intervista infatti ha chiarito nell'approfondimento successivo, che chiunque abbia indicato di conoscerne l'esistenza ha scambiato la conciliazione paritetica per la mediazione ex obbligatoria, un elemento che deve far riflettere le Imprese di assicurazione, infatti la mediazione ha usufruito di una pubblicità battente che ha fatto arrivare a molti il messaggio, la conciliazione, che pure esiste da molti più anni, non è stata mai pubblicizzata e di conseguenza resta sconosciuta. Un vero peccato per una chicca che potrebbe essere l'eccellenza del nostro mercato assicurativo.



Tre160Studio®

Proposte di logo per il progetto "RC AUTO Quanto mi costi?"



advbyclemetola

Presentazione dei report conclusivi del progetto

RC AUTO

Quanto mi costi?

conferenza stampa

Interverranno:

- PIETRO GIORDANO - Segretario Generale Adiconsum
- ALDO PERROTTA - Responsabile Legale Assoconsum
- ANTONIO GAUDIOSO - Segretario Generale Cittadinanzattiva

Mercoledì 16 gennaio ore 11.00

Via Lombardia, 30 | Roma
Sede Asso-Consum



*Ministero
dello Sviluppo Economico*

Progetto cofinanziato dal CNCU
ai sensi della legge 57/2001, anno 2011



ADICONSUM
Associazione Difesa
Consumatori Ambiente
promossa dalla CGIA

www.adiconsum.it



ASSO-CONSUM

www.asso-consum.it



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

www.centroconsumatori.it



CITTADINANZA ATTIVA

www.cittadinanzattiva.it